

Nr. E2	Eisen Omschrijving Functionaliteit - eDiensten	Toelichting	Eis/Wens	Toelichtende omschrijving hoe uw oplossing de wens of eis realiseert. Gebruik hiervoor max. 200 woorden of anders indien aangegeven.
E2-1	Geboden Oplossing ondersteunt de meeste recente versie van de WBP processen zoals door de NVVB gepubliceerd	https://nvvb.nl/nl/producten-en-diensten/werkprocessen/	Eis	NVT
E2-2a	Geboden Oplossing biedt minimaal de volgende eDiensten welke zodanig kunnen worden ingericht (kleur, logo, lay out) dat zij passen bij de huisstijl van gemeente Etten-Leur: • Geboorte • Huwelijk • Overlijden • Naamgebruik • Uittreksels BRP (diverse varianten) • Afschriften van akten BS • Verklaringen (o.a. verklaring van Nederlanderschap) • Verklaring omtrent het gedrag (VOG) • Verhuizing binnengemeentelijk • Verhuizing intergemeentelijk • Verhuizing naar het buitenland • Aanvraag adresonderzoek • Verzoek geheimhouding persoonsgegevens • Aanvragen reisdocument (online voorbereidingsaanvraag) • Doorgeven vermissing reisdocument	Onder een eDienst wordt verstaan het vanuit de geboden oplossing aanbieden van een online proces waarmee een inwoner, ondernemer of instelling een aanvraag kan starten. De aanvraag leidt tot een zaak/werkvoorraad/dossier in de geboden oplossing. De zaak wordt al dan niet geautomatiseerd verwerkt, leidt tot een mutatie en/of wachtkamerbestand. Het betreft 1 integraal proces van aanvraag tot en met archivering. Hieronder verstaan wij dus niet een online proces voor de aanvrager die leidt tot een "platgeslagen" mail die vervolgens weer handmatig verwerkt moet worden door de medewerker. Hieronder verstaan wij ook niet een online aanvraag die leidt tot een zaak in de ene module die vervolgens handmatig moet worden verwerkt in een andere module.	Eis	Beschrijf in maximaal 3 A4 de eDiensten
E2-2b	Geboden Oplossing maakt gebruik van prefill na authenticatie door de aanvrager.	Gemeente Etten-Leur vraagt niet naar de bekende weg. Reeds bekende gegevens worden <voor zover relevant> voor de betreffende aanvraag vooringevuld in de aanvraag.	Eis	NVT
E2-2c	Authenticatie in de eDiensten vindt plaats d.m.v. DigiD, DigiD Machtigen of eHerkenning waarbij het gewenste beveiligingsniveau door de gemeente zelf ingesteld kan worden.		Eis	NVT
E2-2d	Geboden Oplossing ondersteunt eIDAS en andere toekomstige Nederlandse en Europese identificatiemiddelen op het juiste betrouwbaarheidsniveau zodra deze ingevoerd en wettelijk geaccepteerd zijn.		Eis	NVT
E2-2e	Geboden oplossing voorziet in een koppeling naar een betaaloplossing, zowel fysieke als online betalingen.	Zie voor nadere uitwerking E4 - Architectuur en techniek.	Eis	NVT
E2-2f	De eDiensten zijn responsive en schalen automatisch mee naar het device dat door de aanvrager wordt gebruikt waarbij leesbaarheid van tekst en bruikbaarheid van de UI minimaal gelijk blijft.	Uit onderzoek is gebleken dat eDiensten steeds meer via mobiele devices worden geraadpleegd. Leesbaarheid en bruikbaarheid moet daarom ook op een tablet of smartphone gegarandeerd zijn.	Eis	NVT
E2-3	Tijdens een mutatie op de persoonslijst moet de medewerker kunnen bepalen of de mutatie automatisch doorwerkt naar de persoonslijst(en) van gerelateerden.		Eis	NVT
E2-4	Op een PL is direct en realtime duidelijk zichtbaar welke fouten erop voorkomen nadat er een kwaliteitsactie (bijv. BCM controle) uitgevoerd is.		Eis	Maak visueel zichtbaar hoe uw oplossing hierin voorziet.
E2-5	Geboden Oplossing kent een zgn. " wachtkamerfunctie" voor adressen met risicosignalen (welke zelf (deels) in te stellen zijn) zodat verhuizingen niet automatisch doorwerken.		Eis	Beschrijf in maximaal 1 A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.
E2-6	Bij een persoon worden alle signaleringen getoond die door overheidsinstanties worden geplaatst (bijv. paspoortsignaleringen).		Eis	Maak visueel zichtbaar hoe uw oplossing hierin voorziet.
E2-7	Geboden Oplossing kent standaard functiescheiding voor minimaal het proces van reisdocumenten en rijbewijzen.	Indien het aanvragen en uitreiken door dezelfde medewerker plaatsvindt stopt het proces.	Eis	NVT
E2-8	Basisgegevens van derden (advocaten, deurwaarders, notarissen, rechtbanken, woningcoöperaties) kunnen worden vastgelegd en onderhouden voor hergebruik.		Eis	NVT
E2-9	Voor het proces huwelijk en partnerschap is er sprake van dossieropbouw welke wordt ondersteund met een agendafunctionaliteit en tabellen voor (B)absen, tijden, prijzen, locaties, bodes en aanvullende producten (bijv. trouwboekje, duiven oplaten, muziek afspelen).		Eis	Beschrijf in maximaal 1 A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.
E2-10	Verhuizingen met een datum in de toekomst kunnen bij binnenkomst al worden ingevoerd, en worden op de datum verhuizing automatisch verwerkt.		Eis	NVT
E2-11	Een adresonderzoek kan worden gestart voor 1 of meerdere personen.		Eis	NVT
E2-12	Bij een aanvraag van een reisdocument worden alle voorliggende vermissingen getoond.		Eis	NVT
E2-13	Geboden Oplossing maakt gebruik van de meest actuele gegevens uit de BAG en gebruikt die gegevens in het betreffende proces.		Eis	NVT
E2-14	BAG mutaties worden in de geboden oplossing op een geautomatiseerde manier ontvangen, en indien mogelijk ook automatisch verwerkt.	We bedoelen hiermee dat BAG mutaties als bericht binnenkomen in de geboden oplossing en indien mogelijk automatisch worden verwerkt in de BRP (bijv. in de pandenregistratie). Concreet: in de BAG applicatie wordt een pand als gesloopt opgevoerd. Dit leidt tot een BAG bericht dat binnenkomt in de BRP applicatie. Indien er geen bewoning op het gesloopte pand geregistreerd staat, wordt het BAG bericht automatisch verwerkt in de pandenregistratie. Indien er wel bewoning op het (gesloopte) pand geregistreerd staat leidt het BAG bericht tot een zaak in de werkvoorraad van de medewerkers.	Eis	NVT
E2-15	De gebruikersinterface voldoet aan de redelijke eisen van deze tijd die gesteld kunnen worden op het gebied van visuele ergonomie, en alle (wettelijke) normen die daaraan zijn gesteld, zoals recente en toekomstige regelgeving die is en zal worden vastgelegd in de ARBO normering en Digitale toegankelijkheid (op basis van pas toe of leg uit).		Eis	NVT
E2-16	De Oplossing biedt digitale dienstverlening (eDiensten) die volgens de geldende wet- en regelgeving voldoen aan digitale toegankelijkheid.	De eDiensten zijn WCAG2.1-gecertificeerd zodat de gemeentelijke website, tablet of telefoon die de eDiensten aanbiedt, voor iedereen goed te gebruiken zijn. https://www.digitoegeankelijk.nl	Eis	NVT
E2-17	De Oplossing kan een kwaliteitscontrole uitvoeren gebaseerd op de BCM-module van het ministerie.		Eis	NVT
E2-18	De Oplossing dient minimaal het gebruik van diakritische tekens te ondersteunen zoals wettelijk voorgeschreven.		Eis	NVT

E2-19	Involvelden worden ondersteund door tabelwaarden/dropdown boxen/sneltoetsen.		Eis	NVT
E2-20	De Oplossing kent op de selectieschermen een zoekfunctie om de juiste geregistreerde burger te selecteren plus filtert op deel van de achternaam, eerste letters achternaam en zoekfunctie op BSN-nummer en/of postcode en huisnummer, geboortedatum		Eis	NVT
E2-21	De Oplossing ondersteunt meervoudige zoekvragen op de selectieschermen		Eis	NVT
E2-22	De Oplossing ondersteunt een klantscherm waarop de gegevens worden getoond die horen bij het proces waar men op dat moment mee bezig is. Het betreft de voor de inwoner relevante gegevens/informatie.		Eis	NVT
E2-23	Protocollering van geraadpleegde,verstrekte en gemuteerde BRP-gegevens (afgegeven uittreksels) worden standaard geprotocolleerd conform wet- en regelgeving en staat standaard op "aan", maar kan ook per te autoriseren medewerker worden uitgezet. Ook behandelend medewerker kan zelf de ook de protocollering uitzetten.	In geval van opvraging van BRP-gegevens door bijv. Justitie mag er niet geprotocolleerd worden, het protocolleren moet dan uitgezet kunnen worden.	Eis	NVT
E2-24	Bij processen met een langere doorlooptijd (zoals erkenning ongeboren vrucht, voorgenomen huwelijk, naturalisatie) worden initiëel ingevoerde gegevens gedurende het proces vastgehouden en getoond bij het vastleggen van het definitieve rechtsfeit (zoals bij geboorte of huwelijk).		Eis	NVT
E2-25	De Oplossing beschikt over een koppeling naar een Kennisbank die contextgevoelig is.	We bedoelen hiermee de VIND kennisbank van SDU. De gebruiker krijgt direct het help-onderdeel te zien van het onderwerp waar hij op dat moment (in het scherm) mee bezig is.		
E2-26	De Oplossing biedt de mogelijkheid om de gemeente in te delen in stembedistricten.	We bedoelen hiermee het koppelen van adressen aan stembedistricten en het eenvoudig in bulk kunnen indelen en wijzigen		
E2-27	De oplossing biedt de mogelijkheid om "sterktelijsten" te genereren t.b.v. verkiezingen	We bedoelen hiermee het aanmaken van overzichten van kiesgerechtigden t.b.v. het optimaliseren van de indeling per stembedistrict.		
E2-28	De Oplossing voorziet in het kunnen uitvoeren van de volgende wettelijke taken ingevolgde de Kieswet: * Kiesgerechtigden kunnen worden gekoppeld aan een stembedistrict * Verzoeken voor kiesrecht voor het Europees Parlement (Y32) kunnen worden geregistreerd * EU-onderdanen die niet voor EP-verkiezingen zijn geregistreerd kunnen worden geselecteerd t.b.v. aanschrijvingen * Het is mogelijk om kiesgerechtigden volgens van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor de betreffende verkiezing te selecteren * Voor gemeenteraads-, bestuursraad, waterschapsverkiezingen en gemeentelijke referenda kunnen kandidaat kiezers worden vergeleken met het IND bestand voor rechtmatig verblijf			
E2-29	De Oplossing voldoet aan de eisen voor het aanmaken en beheer van stempassen.	Hiermee bedoelen we: * het is mogelijk op stempassen (in bulk of per stuk), vervangende stempassen, kiezerspassen en volmachtbewijzen met vermelding van het soort verkiezing aan te maken * de Oplossing genereert een ROS (Register Ongeldige Stempassen) * het ROS wordt automatisch bijgewerkt n.a.v. overlijdens of verhuismutaties (ook met terugwerkende kracht) * het is mogelijk om een overzicht van "te lichten" stempassen aan te maken voordat de fysieke verzending van stempassen plaatsvindt (dit gaat om het lichten van stempassen van overledenen en kiezers met een schriftelijke volmacht of kiezerspas)		

Nr. W2	Wensen - Functionaliteit	Toelichting	Wens	Toelichtende omschrijving hoe uw oplossing de wens of eis realiseert. Gebruik hiervoor max. 200 woorden of anders indien aangegeven.	Aantal punten
W2-1a	Geboden Oplossing biedt tevens de volgende eDiensten: • Verhuizing aangifte door hoofd instelling/curatoren/voogden/verzorgers		Wens	NVT	3
W2-1b	Geboden Oplossing biedt tevens de volgende eDiensten: • Opvragen aanvullende stukken door de medewerker aan de aanvrager	Hieronder verstaan we bijvoorbeeld een huurcontract, artsverklaring, of ander ontbrekend document behorend bij het betreffende proces. Leg uit of laat zien hoe uw oplossing hierin voorziet.	Wens	NVT	4
W2-1c	Geboden Oplossing biedt tevens de volgende eDiensten: • Ouder kan aangifte van verhuizing doen voor kind		Wens	NVT	4
W2-1d	Geboden Oplossing biedt tevens de volgende eDiensten: • Toestemming aanvraag reisdocument voor kind		Wens	NVT	5
W2-2	Geboden Oplossing levert maximaal gebruiksgemak, ontzorgt de medewerker op een efficiënte en effectieve wijze.	Processen zijn ingericht met zo min mogelijk muisklikken, pulldown menu's, velden die niet noodzakelijk zijn in bepaalde processtappen worden niet getoond of uitgegrijsd. Denk hierbij o.a. aan het proces voor het printen van documenten.	Wens	Beschrijf in maximaal 1 A4 hoe uw oplossing hierin voorziet.	5
W2-3	Fouten op een PL worden bij het raadplegen of binnenhalen automatisch blijvend visueel zichtbaar op de PL zelf.		Wens	NVT	3
W2-4	De geboden Oplossing ziet toe op de controle en de kwaliteit van BRP gegevens.	De controletaken zijn geïntegreerd in de informatievoorziening, we verstaan hieronder de controletaken m.b.t. de kwaliteit van de BRP gegevens. Omschrijf hoe uw oplossing de gebruiker ondersteunt bij het uitvoeren van controle- en kwaliteitswerkzaamheden	Wens	NVT	4
W2-5	De documenten die door de Oplossing worden gegenereerd moeten in ieder geval door aanbieder, en bij voorkeur ook door Opdrachtgever zelf, aangepast kunnen worden aan de huisstijl van Opdrachtgever zoals deze op de intranet/internetsite van Opdrachtgever wordt toegepast (lay-out, kleur, lettertype, interliniëren) en volgens huisstijl op papier.		Wens	NVT	5
W2-6	De Oplossing bevat begrijpelijk leesbare velden en wordt gebruikt en onderhouden in de Nederlandse taal. Met begrijpelijk wordt bedoeld B1-niveau.		Wens	NVT	5
W2-7a	De Oplossing beschikt over een een 2e helpfunctie/kennisbank inclusief indexering en zoekmechanisme op trefwoorden, naast de gevraagde Kennisbank in E2-25.	We bedoelen hiermee specifiek Handboek Amsterdam (HBA).	Wens	NVT	5

W2-7b	De oplossing heeft "i-velden" waarin wordt uitgelegd welke actie van de medewerker wordt verwacht op bepaalde stappen in het proces waarin gewerkt wordt.		Wens	NVT	5
W2-8	Het systeem beidt de mogelijkheid om makkelijk aantekeningen en/of signaleringen te plaatsen bij personen of adressen.		Wens	NVT	5
W2-9	Een aanvraag via eDienst (of gedeeltelijke aanvraag - reisdocument of rijbewijs) is zichtbaar bij de BRP-persoon als de medewerker de persoon oproept in de Oplossing.	Voorbeelden: * Indien een inwoner een inwoner een online aanvraag doet van bijv. een reisdocument of rijbewijs, en daarna naar de balie komt voor het 2e deel van de aanvraag. De wens is dat het dan duidelijk is dat er al een zaak loopt op deze persoon, zodat een zaak niet helemaal vanaf het begin opnieuw gestart wordt. * Iemand staat in onderzoek en de medewerker staat op het punt deze persoon uit te gaan schrijven. Betrokkene heeft in de tussentijd een digitale adreswijziging doorgegeven. De medewerker wil dan een signaal krijgen in de applicatie dat er een verhuizing klaarstaat. * Medewerker wil iemand aanschrijven, maar er is een aangifte overlijden gedaan voor deze persoon. Medewerker wil dan een signaal krijgen dat de persoon is overleden.	Wens	NVT	5
W2-10	In de Oplossing zijn Landelijke tabellen toegevoegd ter ondersteuning van de medewerker en het gebruikergemak van de applicatie		Wens	NVT	5
W2-11	In de Oplossing kan men meerdere zaken naast elkaar open zetten binnen de applicatie	Hiermee bedoelen we niet meerdere sessies van de applicatie in verschillende browser tabbladen openzetten	Wens	NVT	5
W2-12	De Oplossing kan data genereren voor een analyse tool voor het monitoren op het gebruik en afbreukrisico van eDiensten worden ingericht, of de Oplossing biedt deze functionaliteit zelf aan.	De gemeente gebruikt deze informatie om haar eDiensten voortdurend te optimaliseren vanuit het klantbeeld. Waar haken klanten af in een eDienst, op welke schermen blijft men lang hangen, welke doelgroep gebruikt wat en wanneer. Hier mag gebruik worden gemaakt van een oplossing van derden maar de Burgerzakenoplossing dient deze te kunnen voorzien van data om te analyseren.	Wens	NVT	3
W2-13	De Oplossing biedt ingebouwde intelligentie om, waar in het proces af te drukken formulieren worden aangeboden, dat o.b.v. bepaalde eerder ingegeven parameters de juiste af te drukken documenten worden voorgeselecteerd.	Denk aan bijv. een Naturalisatieproces (met erg veel soorten af te drukken documenten) waarbij o.b.v. bekende of ingegeven parameters zoals Verblijfstitel, de juiste set documenten vooraan gereed staat om af te drukken.	Wens	NVT	5
W2-14	Gescande Oribi gegevens pre-fillen (OCR-en) vanuit passport reader	Hierbij denken we aan het automatisch overnemen van de personalia op de chip van een buitenlands identiteitsdocument in de Oplossing. Bijvoorbeeld bij het proces van een 1e inschrijving voorkomt dit het handmatig overnemen van persoonsgegevens (met diakrieten)	Wens	NVT	5
W2-15	De Oplossing ondersteunt een klantscherf waarop de gegevens worden getoond die horen bij het proces waar men op dat moment mee bezig is. Het betreft de voor de inwoner relevante gegevens/informatie.	Hiermee bedoelen we het digitaal ondertekenen op het klantscherf/touchpad door de inwoner zelf.	Wens	NVT	5